

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Deborah Centret

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	11
3.4	gruppelinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - formel høring	22

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Deborah Centret, Bryggergade 1, 2100 København Ø
Leder
Helle Røssel
Antal boliger
40 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. juni 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets udviklings- og demenssygeplejerske og assisterende afdelingsleder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Deborah Centret. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2015. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder, samt at der er fokus på at arbejde med emner, der er væsentlige og giver mening i dagligdagen.

I kvalitetsarbejdet har plejecentret fokus på centrale risikofaktorer.

Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet sker med udgangspunkt i faglighed og hensyntagen til, at beboerne møder faste og kompetente medarbejdere, som arbejder ud fra et fælles værdigrundlag.

Under observationsstudiet er medarbejderen bevidst om at målrette kommunikationen til beboerens behov. Kommunikationen er enkel, gentagende og informerende og føres i en anerkendende tone.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes signaler og kropssprog, således at plejen foregår efter beboernes ønsker, og derved giver mulighed for medindflydelse og selvbestemmelse.

Medarbejderen arbejder ud fra den rehabiliterende tankegang og formår at få beboerens begrænsede ressourcer medinddraget i plejen samt få skabt situationer, hvor beboeren kan vedligeholde sit funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at medarbejder sikrer sig at have de nødvendige remedier til rådighed, før plejen opstartes. Telefonkald er dog et forstyrrende element i udførelsen af plejen hos beboeren. Tilsynet bemærker, at beboeren ikke umiddelbart bliver generet af de gentagende kald. Tilsynet opfordrer dog til, at en ændret praksis på området kunne være relevant, således at medarbejderen kan udføre hjælpen hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.

Hjælpen til personlig pleje leveres ud fra gældende hygiejniske retningslinjer. Tilsynet bemærker, at i udførelsen af den personlige pleje, som ellers leveres i et højt fagligt niveau, er der et område i forhold til håndtering af beboerens kateter-pose, hvor der bør ændres praksis.

Der er et aktiv miljø og god stemning på fællesarealer - disse fremtræder hyggelige, rene, ryddelige og velindrettet med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov. Boligerne og beboernes hjælpemidlerne fremtræder i tilfredsstillende rengjort stand. Beboerne oplever, at rengøringskvaliteten ikke lever helt op til deres forventninger trods det, at rengøringsfrekvensen er høj på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet på plejecentret. En beboer føler sig dog til tider lidt isoleret og ensom.

Beboerne oplever generelt medindflydelse på den hjælp, der leveres. Ligeledes oplever beboerne trykthed ved at bo på plejecentret. En beboer er lidt utryk specielt i aften- og weekend-perioderne, henviser til, at der er få medarbejderressourcer om aftenen, og det opleves, at nogle medarbejdere i weekenden ikke har en sundhedsfaglig uddannelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje leveres ud fra gældende kvalitetsstandarder. Beboerne får den hjælp til personlig pleje, de har behov for, og denne stemmer generelt overens med beboernes forventninger.

Tilsynet vurderer, at kontinuiteten i plejen sikres ved anvendelse af kontaktpersonsordningen. Medarbejderne er opmærksomme på at få inddraget beboernes ressourcer således, at beboerne selv kan klare mange opgaver selvstændigt.

Medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone.

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og arbejder konstruktivt på at udvikle den sundhedsfaglige viden på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen. Tilsynet bemærker, at medarbejderne svarer mindre klart på, hvorledes der følges op på beboerdemokratimøderne og de vedtagne punkter.

Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever, at plejecentrets rammer kan begrænse beboernes medindflydelse og selvbestemmelsesret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes der kan skabes tryghed for beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at få ressourcer i medarbejdergruppen kan være medvirkende til at fremkalde utryghed hos beboerne.

Medarbejderne er bevidste omkring sundhedsfremme og forebyggende indsatser. Medarbejderne tilrettelægger arbejdsdagen således, at vigtig viden informeres fra morgenstunden. Medarbejderne oplever, at der er mulighed for, at dokumentationsarbejdet kan afvikles i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Det bemærkes, at medarbejderne ikke har kendskab til PPS.

Medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne. Det bemærkes, at aftenvagts opgave i forhold til at få døgn- og ugeplanen ajourført ikke er beskrevet på de ophængte lister på kontorerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at telefonkald er et forstyrrende element for medarbejderen, når der er igangsat en pleje hos beboeren.	Tilsynet anbefaler, at en ændret praksis på området kunne være relevant således, at medarbejderen kan udføre hjælpen hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.
Der bemærkes, at i forbindelse med observationsstudiet opstår en situation, hvor medarbejder håndterer beboerens kateter-pose således, at der er fare for tilbageløb i kateterslangen med risiko for infektionsdannelse.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter undervisning/vejledning således, at kvaliteten på området højnes.

<p>Tilsynet bemærker, at en beboer til tider føler sig isoleret og ensom. Ligeledes oplever den samme beboer sig mindre tryk specielt i aften- og weekend-perioderne, idet der opleves få medarbejderressourcer, og at ikke alle medarbejdere har en sundhedsfaglig uddannelse.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter initiativer således, at beboeren føler sig mere tryk i hverdagen på plejecentret.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever, at plejecentrets rammer, normering og arbejds-gange kan begrænse beboernes medindflydelse og selvbestemmelsesret.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har øget fokus på denne problemstilling og gør sig overvejelser i forhold til, om nuværende praksis skal revurderes.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne svarer mindre klart på, hvorledes der følges op på beboerdemokratimøderne og de vedtagende punkter.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på, hvordan beboerdemokratimødernes vedtagne punkter implementeres og bliver synlige i hverdagen for beboerne.</p>

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Den sundsfaglige dokumentation er fulgt op på den måde, at der er lavet et system med en tavle på hver etage. På tavlen er skrevet, hvornår døgn- og ugeplanen sidst er opdateret, og hvornår den skal opdateres igen. Tavlen har været medvirkende til, at dokumentationsopfølgningen nu er synlig samt været med til at sikre, at alle vagtlag har fokus på at få ajourført døgn- og ugeplanen.</p> <p>Ved markante ændringer i beboernes funktionsniveau er udviklings- og demenssygeplejerske med på sidelinjen, idet dette kvalificerer det faglige niveau og samtidig skaber en lærende situation for medarbejderne. Medarbejderne har været meget glade for det nye tiltag og er opsøgende og interesseret i at få sparring på denne måde.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring medarbejdernes ageren i måltidssituationen oplyses tilsynet om, at medarbejdernes tilstedeværelse under måltidet er forskellig fra etage til etage, idet der på nogle etager er flere beboere, som vælger at spise deres måltid i boligen. Dette gør, at en medarbejder må gå fra til at servere og eventuelt give mad i boligen.</p> <p>Der bestræbes på, at medarbejderne sidder ved bordene under måltidet og er med til at sikre sufficient indtag og samtidig skabe en hjemlig og hyggelig atmosfære. Siden sidste tilsyn har der været en del udfordringer i køkkenregi. Der er nu ansat en ny køkkenleder. På beboerdemokratimøderne er der et fast punkt, hvor mad, menuvalg mm. tages op. Køkkenleder deltager desuden på disse møder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2015	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Der arbejdes med 6 fokusområder løbende gennem hele året. Hver uge bliver et nyt emne sat i fokus.</p> <p>Emnerne er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinens/afføring/ernæring • Mundpleje/håndhygiejne • Medicingivning • Aktiviteter og motion • Hud og tryksår • Ører og høreapparater

	<p>Emnerne italesættes, og der er ekstra fokus på området i den uge, hvor det aktuelle emne er på dagsorden. Derved opleves det, at indsatserne og viden om området ikke går i glemmebogen.</p> <p>I forhold til de forskellige områder er udviklings- og demenssygeplejerske opmærksom på at sende mail ud til medarbejderne, hvor der gøres opmærksom på at benytte de relevante ressourcepersoner, som dækker området.</p> <p>Desuden afholdes der møder med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker hver 14. dag, hvor der er status på fokusområderne. Dertil bliver områder som FMK og andre nye indsatser gennemgået.</p> <p>Kvalitetsarbejdet på plejecentret tager udspring i, hvad der rører sig på plejecentret, og hvilke udfordringer der konstateres i hverdagen. Denne metode giver mening og udvikling.</p> <p>Hver 3. mdr. laves audit på medicinområdet. Fire beboere på hver etage udvælges, og deres medicinæske, medicinskema og helbredsoplysninger mm. gennemgås.</p> <p>Desuden er der stort fokus på at få indberettet UTH på alle områder, da det giver god læring og fremadrettet udvikling på det sundhedsfaglige område.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p>	<p>Sygefraværet og personaleomsætningen har været høj. Deborah Centret har været gennem en lidt turbulent tid med udskiftninger på flere poster. Blandt andet er der siden sidste tilsyn ansat en ny centerleder.</p> <p>Sygefraværet er nu faldet markant. Der indkaldes til nærværssamtaler, og sygefraværet italesættes ved personalemøder, hvor emnet er et fast punkt.</p> <p>De forebyggelige indlæggelser ligger lavt. Dette forklares ved, at sygeplejerskerne er handlekraftige og opsøgende, samt at medarbejderne er gode til at reagere hurtigt, når der viser sig ændringer i beboernes helbredstilstand. Desuden er dialogen med de praktiserende læger konstruktiv, og der igangsættes behandlinger, som varetages af sygeplejerskerne, således at en indlæggelse ikke bliver aktuel.</p> <p>Udviklings- og demenssygeplejerske har via møder og relationsarbejde fået skabt et godt samarbejde med lægerne, som kommer på plejecentret.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder, samt at der er opmærksomhed på at arbejde med emner, der er relevante og giver mening i dagligdagen.</p> <p>I kvalitetsarbejdet har plejecentret fokus på relevante risikofaktorer.</p>	

<p>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Plejecentret er organiseret således, at der er 2 afdelinger fordelt på fire etager. Der er to afdelingsledere, en udviklings- og demenssygeplejerske og en centerleder med sygeplejefaglig baggrund.</p> <p>Medarbejdergruppen består hovedsagelig af social- og sundhedsassistenter og sundhedshjælpere. Der er ligeledes en plejehjemsassistent, en sygehjælper og en aktivitetsmedarbejder ansat på plejecentret. Sygeplejerskerne går på tværs af afdelingerne.</p> <p>Idet plejecentret er forholdsvis lille, kender flere medarbejdere hinandens områder, og der kan uden videre finde en opgaveglidning sted.</p> <p>Deborah Centret har udarbejdet egen mission, vision og værdier for, hvorledes der skabes fælles trivsel og det gode liv for beboerne.</p>

	<p>Værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gensidig respekt og anerkendelse • Engagement og faglighed • Tryghed og empati • Åbenhed og troværdighed <p>Værdierne italesættes og kommer til udtryk i forhold til den pleje og omsorg, der leveres til beboerne, og som også kendetegner samarbejdet med de pårørende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet sker med udgangspunkt i faglighed og hensyntagen til, at beboerne møder kompetente medarbejdere, som arbejder ud fra et fælles værdigrundlag.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Er medarbejderne bekendte med beboernes vaner og ønsker?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie - plejesituation af en beboer, som bor sammen med sin hustru:</u></p> <p>Medarbejder banker på døren og oplyser med det samme sit navn, idet beboers hustru er blind. Medarbejder fortæller hustru, at hun kan sove videre i ca. en lille time endnu, mens hun hjælper hendes mand med personlig pleje.</p> <p>Beboer informeres om, at nu begynder den personlige pleje. Kommunikation er stille og rolig, der gives korte beskeder. Medarbejder fortæller, hvad hun gør, selv om der ikke er respons fra beboer.</p> <p>Beboer liftes op i kørestol og bliver mere vågen. Kommunikation foretages nu i øjenhøjde med små berøringer på beboers kind og med gentagelse og ens ordvalg.</p> <p>Medarbejders stemmeleje er venlig og kontant, der tales i en ligeværdig tone.</p> <p>Denne tilgang bruges flere gange i forløbet, og det vurderes, at beboer virker afslappet og rolig ved denne kommunikationsform.</p> <p>Medarbejder forlader boligen to gange under den personlige pleje, hver gang fortæller medarbejder sit navn, når hun kommer ind af døren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderen medinddrager beboeren i plejen ved at forklare, hvad hun gør. Beboer gør ikke tegn på modværg.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på små tegn eller mimik fra beboer i forhold til, om han ønsker plejen.</p>

	Medarbejder fortæller til tilsynet, at beboer ikke kan lide at blive barberet, og at dette derfor ikke finder sted dagligt.
Rehabilitering	Tilsynet observerer, i forbindelse med, at beboer er forflyttet til kørestol og sat foran håndvasken, at der gives mulighed for, at beboeren får vasket sine hænder. Beboerens hænder gnides ind i sæbe og skylles samtidig med, at medarbejder renser beboers negle. Efterfølgende tørres beboerens hænder grundigt med et frottéhåndklæde. Tilsynet finder denne handling yderst rehabiliterende og med stor velvære for beboeren.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen til beboer er respektfuld. Medarbejderen er bevidst om at målrette kommunikationen til beboers behov, ligeledes er der fokus på, at kommunikationen er enkel, gentagende og informerende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder har fokus på beboers signaler og kropssprog, således at plejen foregår efter beboerens ønsker og med mulighed for medindflydelse og selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder arbejder ud fra den rehabiliterende tankegang og formår at få beboerens begrænsede ressourcer medinddraget i plejen samt at få skabt en situation, hvor beboeren kan vedligeholde funktionsniveauet.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Medarbejder forlader boligen to gange inden plejen igangsættes, da hun har glemt at tage affaldsposer og sejl med ind. Medarbejderen har de rette remedier i boligen, da plejesituationen begynder.</p> <p>Under plejeforløbet bliver medarbejder forstyrret flere gange med kald på telefonen. Medarbejder står midt i nedre personlige pleje og kan derfor ikke orientere sig på telefonen.</p> <p>Telefonen bliver ved med at ringe, og til sidst bliver medarbejder urolig og tager handsker af, spritter fingrene og betjener telefonen.</p> <p>Medarbejder går ud på badeværelset for at ringe til kollega, for at bede hende om at se ind til den beboer, som ringer hele tiden.</p> <p>Tilsynet bemærker, at hustru, som ligger sovende ved siden af i sengen, ikke umiddelbart er påvirket af telefonen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejder sikrer sig at have de nødvendige remedier til rådighed før plejesituationen opstartes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at telefonkald er et forstyrrende element i udførelsen af et kompleks plejeforløb. I forhold til observationsstudiet blev beboeren ikke synligt generet af de gentagende kald.</p> <p>Tilsynet opfordrer dog til, at en ændret praksis på området kunne være relevant, således at medarbejderen kan udføre hjælpen hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Under observationsstudiet foregår der ikke hjælp til praktiske gøremål hos beboeren.
Personlig pleje	<p>Plejeforløb tilrettelægges således, at nedre personlig hygiejne foretages i sengen. Beboer har katheter og i forbindelse med liftningen lægger medarbejder katheter-pose med en betydelig mængde urin op i sengen. Der er derved fare for tilbageløb i katheterslangen med risiko for infektionsdannelse.</p> <p>Medarbejder orienteres af tilsynet om, at en tømning af katheter-poseden før liftning altid er at anbefale.</p> <p>Beboer liftes op på bækkenstol, og resten af plejen foregår på badeværelset foran håndvasken.</p> <p>Medarbejder er meget omhyggelig i sin pleje, renser negle, vaske ører og sikrer, at beboerens hud er hel og pæn. Smører beboers tørre områder med fugtig creme.</p> <p>Er ligeledes opmærksom på mundhygiejne, som foretages med special tandpasta og med elektrisk tandbørste.</p> <p>Beboer ikklædes undertrøje og skjorte på badeværelset. Medarbejder er opmærksom på, at mærket i undertrøjen kan genere beboer, da han er meget tynd, vælger derfor at vende undertrøjen på vrangen.</p> <p>Beboer køres ind til sengen, hvor han liftes op og ikklædes benklæder, strømper og sko, hvorefter beboer liftes over i kørestolen.</p> <p>Medarbejder skifter handsker relevant under forløbet og udfører den personlige pleje ud fra gældende hygiejniske retningslinjer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje leveres ud fra gældende hygiejniske retningslinjer. Tilsynet bemærker, at i forbindelse med håndtering af beboerens katheter-pose er der fare for tilbageløb i katheterslangen med risiko for infektionsdannelse.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Alle fire etager er indrettet med fællesspisestue og opholdsstue.</p> <p>Fællesarealerne fremtræder rene og ryddelige over alt på plejecentret.</p> <p>Stuerne er indrettet med møbler, der er målrettet målgruppen og afstemt med enkelte gamle møbler, således at miljøet i afdelingerne syner hyggeligt og imødekommende.</p> <p>Der er sommerblomster i vaser og frugtskåle på bordene. På et af spisebordene står en lille anretning med glas og kopper, og der er sat vand, saft og kaffe frem, således at beboerne selv kan betjene sig.</p> <p>På fællesarealerne sidder 2-5 beboere på hver afdeling, nogle ser TV, andre hygger sig i selskab med medarbejder eller en medbeboer.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at der på en afdeling sidder en gruppe beboere samlet sammen med en medarbejder. Der drikkes kaffe og tales om små daglige gøremål.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at der finder en aktivitet sted om eftermiddagen på tilsynsdagen.</p>

	<p>Tilsynet bemærker, at der i elevatoren og andre steder er opslag, som oplyser om de forskellige aktiviteter, som finder sted på plejecentret.</p> <p>Det bemærkes, at der nogle dage er helt op til tre forskellige aktivitetstilbud på en dag. Der er blandt andet film 2-3 gange om ugen, eller TV og musik på storskærm om aftenen. Desuden er der banko, gymnastik, spil, leg, og Rickshaw-cykling samt engelsk konversation på programmet.</p> <p>Ud over de faste aktiviteter samles alle til fællesspisning om fredagen til shabbat. Her er pårørende også velkomne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et aktiv miljø og god stemning på fællesarealer - disse fremtræder hyggelige, rene, ryddelige og velindrettet med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet interviewer 4 beboere i egen bolig.</p> <p>Beboerne giver generel udtryk for, at de har mulighed for at leve det liv, de gerne vil på plejecentret.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med livet på plejecentret. Beboerne mener ikke, der er noget at klage over, eller at man på nogen måde mangler opbakning og accept fra medarbejdernes side til at gøre det, man gerne vil for at have en god hverdag.</p> <p>En beboer er dog lidt mindre tilfreds, idet hun føler sig meget isoleret grundet både syns- og hørehandicap, og føler sig til tider ensom. Oplyser, at det er svært at finde nogle at tale med på afdelingen, da størsteparten af de øvrige beboere er hukommelsessvækkede, og at hun grundet sine handicaps har svært ved at danne venskaber med beboerne på de øvrige afdelinger.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de føler sig medinddraget, og at de har medindflydelse på eget liv.</p> <p>En beboer oplyser, at ingen skal bestemme over hende. Beboeren klarer mange af de daglige opgaver selv, trods sine høje alder.</p> <p>En anden beboer oplever selvbestemmelse. Ville dog gerne have mere indflydelse på maden, som hun ikke finder særlig velsmagende. Beboer oplyser dog, at man ikke kan tage hendes ord for gældende, da hun er meget kræsen. Beboer henviser til beboerdemokratimøderne og fortæller, at der på sidste møde blev aftalt, at støvsugeren skulle stå tilgængelig, således at pårørende kan benytte denne ved behov for ekstra rengøring. Denne ordning finder beboer tilfredsstillende.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hun ikke mener, at hun kan tillade sig at bestemme, da hun ikke bor i sin egen bolig mere. Tilsynet oplyser beboer, at hun gerne må bestemme, og det er hendes egen bolig. Beboeren mener dog, at man må finde sig i lidt, alting kan ikke være efter hendes ønske. Man må indordne sig, da der er mange, der har behov for hjælp.</p> <p>En fjerde beboer fortæller, at hun ikke har noget at klage over, alt er godt på plejecentret.</p>

<p>Tryghed</p>	<p>En beboer fortæller, at hun fortsat er tryk, selv om politiet ikke står foran plejecentret mere. Følte at dette var en ekstra tryk periode. Beboer ser dog ingen grund til, at politiet skal stå der mere, da der er låste døre og dørtelefon.</p> <p>En anden beboer oplever aftnerne og specielt weekenderne som mindre trykke, idet personaleressourcerne er meget begrænset. Beboer er bekymret for plejeindsatsen og oplever, at ikke alle de medarbejdere, der kommer i weekenden, har en sundhedsfaglig baggrund. Desuden kan det tider være svært at forstå nogle af medarbejderne. Beboer henviser til, at hun selv hører dårligt og derfor har ekstra svært ved at forstå medarbejdere med accent. Beboer oplyser, at hun har et stort netværk, som kommer meget jævnligt og besøger hende, men alligevel frygter hun altid weekenderne, som kan være lange og ensomme.</p> <p>En tredje beboer oplever tryghed, benytter sit nødkald og kan altid få fat på medarbejderne.</p> <p>Fjerde beboer har intet at klage over, befinder sig godt på plejecentret og er meget tryk</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet på plejecentret. En beboer er dog mindre tilfreds og føler sig til tider isoleret og ensom.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever medindflydelse på den hjælp, der leveres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed ved at bo på plejecentret. En beboer er dog utryk specielt i aften- og weekend-perioderne. Beboer henviser til, at der er for få personaleressourcer, og at ikke alle medarbejderne er uddannet.</p>	

<p>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Tildeling af hjælp</p>	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. Tilsynet observerer ingen eksempler på beboere, der har behov, der ikke imødekommes.</p>
<p>Praktisk støtte</p>	<p>Beboerne giver lidt blandet udtryk for tilfredsheden med hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>En beboer oplever ikke, at rengøringshjælpen er speciel grundig. Flytter selv alle sine møbler før rengøringen kommer, således at det er let at komme til. Oplyser til tilsynet, at hun stiller store krav til rengøringen og er omkring medarbejderen hele tiden for at sikre, at det bliver gjort tilfredsstillende.</p> <p>En anden beboer oplyser, at rengøringshjælpen ikke er, som man selv gjorde det, men er dog rimelig tilfreds alligevel.</p> <p>En tredje beboer er langt fra tilfreds med rengøringsstandard i boligen. Fortæller, at de pårørende ligeledes heller ikke finder, at støvsugning og aftørring af støv er tilfredsstillende.</p> <p>En fjerde beboer er tilfreds.</p> <p>Beboerne fortæller, at der udføres rengøring fast en gang om ugen, og toiletterne bliver taget to andre dage om ugen.</p> <p>Tilsynet observerer, at på tilsynsdagen fremtræder beboernes boliger rengjorte og alle hjælpemidler fremstår rengjorte.</p>

Personlig pleje	<p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. Beboerne fremtræder soigneret.</p> <p>Beboerne fremhæver, at hjælpen er særlig god, når det er kontaktpersonen, der udfører denne.</p> <p>En beboer føler sig rigtigt godt tilpas. Beboeren har mange særlige ønsker og vaner til morgenrutinen. Beboeren oplever, at alle disse indfries uden så meget snak og problemer, når det er kontaktpersonen, der hjælper.</p> <p>En beboer modtager ikke hjælp til personlig pleje, men er sikker på, at hvis hun spurgte, ville hun kunne få hjælpen med det samme.</p>
Kontinuitet i plejen	Beboerne kan fortælle om deres kontaktpersoner og er meget glade for denne kontakt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje leveres ud fra gældende kvalitetsstandarder. Beboerne får den hjælp til personlig pleje, de har behov for, og denne stemmer overens med beboernes forventninger.

Tilsynet vurderer, at boligerne og beboernes hjælpemidlerne fremtræder i tilfredsstillende rengjort stand. Beboerne oplever, at kvaliteten ikke lever op til deres forventninger trods det, at rengøringen leveres flere gange ugentligt.

Tilsynet vurderer, at kontinuiteten i plejen sikres ved anvendelse af kontaktpersonsordningen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever medinddragelse af egne ressourcer og ønsker selv at bidrage med så meget som muligt.</p> <p>En beboer gør alt, hvad hun selv kan, og insisterer også på, at det skal være sådan.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun har begrænsede ressourcer, men at medarbejderne er opmærksomme på at finde områder, hun selv kan mestre. F.eks. klarer beboer selv at spise den kolde mad, idet medarbejder skærer madderne ud i stykker.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at hendes tøj lægges frem, så klarer hun selv bad og påklædning. I forhold til måltiderne serveres maden, og medarbejderne fortæller, hvor de placerer de forskellige madvarer og drikke. Dette er med til, at beboer oplever, at hun kan klare at indtage sit måltid selvstændigt, trods beboer er synshandicappet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer. Medarbejderne er opmærksomme på at få inddraget beboernes ressourcer således, at beboerne selv kan klare mange opgaver selvstændigt.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt og er venlige og imødekommende i deres kommunikation med beboerne.</p> <p>Beboerne fremhæver specielt den gode kontakt, som der er med kontaktpersonen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ingen beboer har været indlagte.

Tilsynets samlede vurdering -

Ingen bemærkninger hertil.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed, det at overholde aftaler, at være åbne over for ændringer, tager beslutninger sammen med pårørende og at få afstemt forventninger ved indflytningssamtalen er områder, der arbejdes med for at kvalificere plejen.</p> <p>Desuden arbejdes der med UTH indberetninger, specielt er fald, medicinfejl og urinvejsinfektioner områder, der er skærpet opmærksomhed på. Der skabes læring ved en god feedback på problemområderne, og der udvikles metoder og tilgange, som kan fremme plejen på det sundhedsfaglige område</p> <p>Sygeplejerske fremhæver desuden, at der er arbejdes målrettet med implementeringen og håndtering af FMK. Der skal være en rød tråd gennem hele beboerens journal lige fra medicinskema, helbredsoplysninger, handleplaner til døgn- og ugeplan. Desuden har sygeplejerskerne opmærksomhed på uddelegering af sygeplejeindsatserne til social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>Ligeså er demens et område, der er fokus på. Det planlægges, at der altid er medarbejdere tilstede på plejecentret, der har en ekstra viden inden for dette felt. Plejecentret har både demensvejledere og en demenssygeplejerske, som støtter op om at få udarbejdet handleplaner på de beboere, hvor det skønnes relevant.</p> <p>Tværfaglige konferencer afholdes jævnligt, hvor problemstillinger og ændringer i beboerens funktionsniveau er på dagsordenen. En fælles beslutning bliver truffet og indskrevet i beboerens døgn- og ugeplan. Medarbejderne oplyser, at på sigt er det hensigten, at beboerne skal deltage ved de tværfaglige møder.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og arbejder konstruktivt på at udvikle den sundhedsfaglige viden på centret.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>I forhold til den gode kommunikation oplyser medarbejderne, at de altid målretter deres kommunikation i forhold til beboerens behov. Involvering, information, og det at beboeren føler sig hørt, er måder til at fremme den gode kommunikation</p> <p>Det at hjælpe et menneske stiller krav til, at kommunikationen er oplysende og er individuelt tilpasset beboeren, fortæller en af medarbejderne.</p> <p>Anvendelse af nonverbal kommunikation er ligeledes en vigtig og brugbar måde at kommunikere på i forhold til nogle beboere.</p> <p>Der skal hele tiden være en bevidsthed om, at kommunikationen skal foregå fra voksen til voksen, også selv om beboeren er meget dement og kognitivt skadet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at flere beboere kun har deres modersmål, som ikke er dansk, tilbage, dette kræver en ekstra opmærksomhed på anvendelsen af kropssprog og kærlighed.</p> <p>Sygeplejersken forklarer desuden, at konfliktnedtrappende kommunikation kan være vigtig at anvende i nogle situationer. Metoder som at være lyttende og lade beboeren tale ud, er redskaber, som kan anvendes i den forbindelse.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller om beboerdemokratimøder, som afholdes af udviklings- og demenssygeplejersken. Medarbejder fra køkkenet deltager ligeledes, og pårørende er også velkomne til at deltage. Der udarbejdes altid en dagsorden til møderne. Fast punkter på dagsordenen er information fra ledelsen, mad og rengøring.</p> <p>Ved forespørgsel om, hvad der er talt om på beboerdemokratimøderne, og hvorledes medarbejderne følger op på møderne og de vedtagende punkter, svarer medarbejderne mindre klart.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at selvbestemmelsesretten nok er mest udbredt i forhold til dagvagten, da personaleressourcerne er mindre om aftenen, og arbejdet derfor kan være mere af rutinemæssig karakter.</p> <p>I forhold til indflytningen spørges beboer altid, hvordan deres hverdag ønskes, og hvordan hjælpen skal leveres. Der er stor forståelse for beboerens ønsker, og medarbejderne oplever, at disse efterkommes i vid udstrækning, men der er dog nogle rammer, som sætter naturlige begrænsninger.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering handler meget om at bevare funktionsevner hos beboerne og være bevidst om ikke at tage over. Medarbejderne beskriver, at man skal huske på, at små ting, som for eksempel medinddragelse i forflytninger, også er en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Aktivitetsprogrammet på plejecentret giver også mulighed for at bevare beboernes funktionsniveau. Cykelture, gymnastik og gå ture er ofte på programmet.</p> <p>Desuden fortæller den ene medarbejder, at tiltag som at dyrke grøntsager og blomster på altanen, ligeledes er indsatser, som både er med til at give livsglæde, men også bevarer beboernes ressourcer i forhold til at vande, fjerne visne blomster m.m.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at den rehabiliterende tilgang styrkes ved, at det tværfaglige samarbejde fungerer godt på plejecentret. Fysioterapeuten er hurtig til at levere en indsats eller få henvist til vederlagsfri fysioterapi.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at der arbejdes med, at måltiderne blive så hjemlige og rehabiliterende som muligt. Der dækkes ikke bord og arrangeres flotte servietter i glassene, som på en restaurant. Derimod er beboerne selv med til at dække bordene, der er køkkenrulle, så beboeren selv</p>

	<p>kan tage noget papir, og små kander som fremmer beboernes mulighed for selv at kunne hælde vand i glassene.</p> <p>Desuden lægges der vægt på, at der efter måltidet gives god tid til dialog og samtale med beboerne, netop for at styrke det mentale og det psykiske område.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne svarer mindre klart på, hvorledes der følges op på beboerdemokratimøderne og de vedtagende punkter.</p> <p>Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever, at plejecentrets rammer kan begrænse beboerens medindflydelse og selvbestemmelsesret.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at det at svare på beboerkaldet med det samme skaber ro og tryghed. Desuden er kontinuitet og rutine ofte også en faktor, som får beboerne til at opleve tryghed.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at de også skal være trygge, da en stresset og presset hverdag gør, at man er mindre nærværende, og derved kan skabe en utryk stemning. Medarbejderne oplever, at ressourcerne ikke altid er ligeligt fordelt på plejecentret, og at der er nogle afdelinger og tidspunkter af døgnet, som er mere plejetyngende end andre.</p> <p>På spørgsmål om man hjælper og støtter hinanden på tværs af afdelingerne svarer medarbejderne, at denne praksis ikke er så udbredt på plejecentret.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggelse er et område, som har en stor bevågenhed på de tværfaglige møder, idet der ofte er beboere, som har haft et resourcetab over en periode. Alle faggrupper er tilstede og fortæller, hvad der observeres i forhold til beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes der kan skabes tryghed for beboerne. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderne fortæller om få ressourcer i medarbejdergruppen, som kan være medvirkende til at fremkalde utryghed hos beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste omkring sundhedsfremme og forebyggende indsatser</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Den daglige pleje planlægges hver morgen, hvor særlige plejebenhov bliver beskrevet, f.eks. bad, ekstra plejeindsatser og fodpleje.</p> <p>Desuden forefindes kalendere og andre optegnelser, som gør, at arbejdet er planlagt hensigtsmæssigt, og de rette kompetencer er tilstede på plejecentret.</p> <p>Når der skal være to i plejen, aftales det fra morgenstunden.</p>

Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Det daglige dokumentationsarbejde foregår løbende.</p> <p>Der er tilstrækkelig med Pc'er til rådighed, og der er stor forståelse for at give hinanden ro og rum til at få dokumentationen udarbejdet.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der ligger instrukser på 3. sal i mapper. Medarbejderne oplever, at der er relevante instrukser på det meste.</p> <p>Specielt påpeges specielle instrukser i forhold til jødiske traditioner, som meget brugbare.</p> <p>Desuden ligger der mange gode oplysninger og vejledninger på k-drevet. Medarbejderen oplever dog, at mapperne er mere anvendelige, og de bruges i hverdagen.</p> <p>Ved forespørgsel om medarbejderne kender PPS, svares der, at de ikke er bekendt med denne instruks.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger arbejdsdagen således, at vigtig viden informeres ud fra morgenstunden</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der er mulighed for, at dokumentationsarbejdet kan afvikles i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Det bemærkes dog, at medarbejderne ikke har kendskab til PPS.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Medarbejderne fortæller, at døgn- og ugeplanen ajourføres efter skema. Der skal foregå en ajourføring hver 3. mdr. eller ved ændring i funktionsniveauet.</p> <p>Tilsynet bliver præsenteret for skemaet, som hænger på kontorerne, hvor der er beskrevet, hvornår døgn- og ugeplanen skal ændres. Det bemærkes, at der ikke er datoer ud for aftenvagten.</p> <p>Kontaktpersonen i dag/aften/ nat har ansvaret for, at døgn- og ugeplanen bliver opdateret. Der er mulighed for at hente hjælp hos leder og udviklingssygeplejerske.</p> <p>Døgn- og ugeplanen er udprintet og ligger på kontorerne, så vikarer og andre medarbejdere kan orientere sig i disse, før plejen opstartes. Medarbejderen oplever, at døgn- og ugeplanen er anvendelig.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne. Der bemærkes dog, at aftenvagten ikke har en dato for, hvornår de skal ajourføre døgn- og ugeplanen.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Intet af bemærke.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2016" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

	Samlet vurdering
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.